



Centro de Arbitraje
y Conciliación

Vigilado por el Ministerio de Justicia y del Derecho

 Cámara
de Comercio
de Bogotá

#SOYEMPRESARIO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD MODALIDAD VIRTUAL/REMOTA

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD MODALIDAD VIRTUAL

Presidente ejecutivo

Nicolás Uribe Rueda

Director del Centro de Arbitraje y Conciliación

Gustavo Andrés Piedrahita Forero

Coordinador de la publicación

William Samacá Quiroga

Jefe del programa de Convivencia Empresarial y Comunitaria

Editores

William Samaca Quiroga

Nohora Angela Rocha Lozano

Alba Marlen Cortes Murillo

María Ruth Martínez

Clara Beatriz Marroquín

Irma Constanza Martínez

Esneider Andrés Florez

Yenny Rocío Calambas

Primera Edición 2021

ISBN 978-958-688-511-9 – en línea

Centro de Arbitraje y Conciliación – Cámara de Comercio de Bogotá

Correo electrónico: william.samaca@ccb.org.co

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	04
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	05
TÉRMINOS GENERALES	
TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD	
TÉRMINOS RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE CONVIVENCIA EMPRESARIAL Y COMUNITARIA	
TÉRMINOS TECNOLÓGICOS	
3. REQUISITOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD REMOTAS	11
4. ACCIONES PARA LA REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD	12
5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO – REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD	13
5.1 RUTA DEL SERVICIO	
5.2 PASOS DEL SERVICIO	
6. GENERALIDADES DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD	16

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD MODALIDAD VIRTUAL

INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de la justicia comunitaria, la figura de la **Conciliación en Equidad**, como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos (M.A.S.C.) gratuito, tiene como objetivo la solución pacífica y concertada de los conflictos suscitados en los territorios entre los ciudadanos a través de la ayuda de un tercero voluntario e imparcial, calificado como **Conciliador(a) en Equidad**.

Debido a la emergencia sanitaria que se presentó en el 2020 con ocasión de la pandemia provocada por el COVID-19, se produjo el cierre de la oferta presencial de justicia y se generó la necesidad de encontrar soluciones que permitieran continuar apoyando a los conciliadores(as) en equidad que se quedaron sin el soporte institucional.

Razón por la cual se tuvo que replantear la prestación del servicio de la Conciliación en Equidad con el fin de dar continuidad a las actividades y atención a la comunidad. Por eso, desde el programa de Convivencia Empresarial y Comunitario del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá se exploraron vías para llevar a cabo audiencias de conciliación virtuales, lo más similares a la presencialidad.

Es así como haciendo uso de la conexión a internet y de los teléfonos inteligentes, el Programa de Convivencia Empresarial y Comunitario, tras varios ensayos, fue pionero en implementar la prestación del servicio de Conciliación en Equidad virtual a través de videollamadas con la aplicación de WhatsApp. También se acudió al correo electrónico y las llamadas telefónicas, para atender los casos de los usuarios que requerían la prestación del servicio.

En ese orden de ideas, el Programa de Convivencia Empresarial y Comunitaria de la Cámara de Comercio de Bogotá, configura en este documento los fundamentos en que se estructura el servicio de Conciliación en Equidad en la modalidad virtual, con el fin de establecer las bases de su uso.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este protocolo establece las condiciones y pasos que deben tenerse en cuenta para el desarrollo de las audiencias de Conciliación en **Equidad de manera virtual a través de videollamadas por WhatsApp**.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

TÉRMINOS GENERALES

2.1. M.A.S.C.: Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

2.2. C.C.B.: Cámara de Comercio de Bogotá.

2.3. C.A.C.: Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

2.4. Programa de convivencia empresarial y comunitaria: es un servicio apoyado por la CCB y el CAC para fortalecer y acompañar la conciliación que busca crear espacios para la solución pacífica de conflictos, mediante actividades de prevención e intervención para el mejoramiento de la convivencia y la construcción de paz.

2.5. Actividades de refuerzo: acciones de carácter pedagógico que se realizan con los conciliadores en equidad con el fin de fortalecer sus competencias para el ejercicio de su rol.

2.6. Gestión de documentos: actividades desarrolladas para controlar y organizar la documentación relacionada con el servicio.

2.7 Población objetivo: el grupo social beneficiario del servicio, de estrato 1, 2 y 3 de Bogotá y la región.

2.8. Tipología: situaciones de conflicto que son competencia de la conciliación en equidad.

2.9. Naturaleza del servicio: es un servicio de carácter privado, sin costo para los usuarios.

TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

2.10. Conciliación en Equidad: método alternativo de solución de conflictos, mediante el cual las partes en conflicto buscan llegar a acuerdos a través del apoyo de un tercero facilitador llamado conciliador en equidad.

2.11. Conciliador(a) en Equidad: líder comunitario facultado por la Constitución y la ley para ejercer la función de conciliador.

2.12 Solicitud de conciliación: petición que se puede hacer de manera presencial, telefónica o por correo electrónico para la realización de una audiencia de conciliación.

2.13. Recepción del caso: proceso de escucha al usuario en el que se determina si el asunto es conciliable.

2.14. Convocante: persona natural o jurídica que solicita al Centro la realización de una audiencia para resolver un conflicto.

2.15. Convocado: persona natural o jurídica citada a la audiencia.

2.16. Invitaciones: cartas en las cuales se informa a las partes sobre el asunto de la audiencia como lo son: fecha, hora y medio a través del cual se realizará la audiencia.

2.17. Debida notificación: entrega de la invitación a los convocados a través del medio más expedito (personal, correo certificado o correo electrónico)

2.18. Audiencia de conciliación: reunión en la que convergen el conciliador y las partes (convocante, convocado) con el fin de buscar soluciones a uno o varios conflictos comunes..

2.19. Acuerdo conciliatorio- Acta de conciliación: documento suscrito por el conciliador y las partes (convocante, convocado) dentro de una audiencia de conciliación en el que se plasma el acuerdo al que llegan las partes. Este documento contiene obligaciones claras, expresas y exigibles.

2.20. Constancia de imposibilidad o constancia de no acuerdo: documento expedido por el conciliador cuando las partes que asisten a la audiencia no logran acuerdo.

2.21. Constancia de Inasistencia: documento expedido por el conciliador cuando todas o alguna de las partes no comparece a la audiencia.

2.22. Constancia de asunto no conciliable o falta de competencia: documento expedido por el conciliador cuando el asunto sometido a trámite de conciliación no es conciliable.

2.23. Prestación del servicio de forma presencial o no presencial: forma en la que se presta el servicio al usuario, por los diferentes canales físicos y virtuales que el CAC-CCB ha dispuesto para ello.

TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

2.24. Auxiliar de soporte: funcionario de programa de convivencia empresarial y comunitaria encargado de la atención al usuario de conciliación en equidad y del registro de la información de las partes en la plataforma SIMASC.

2.25. SIMASC: plataforma del CAC-CCB que permite mantener un repositorio histórico de la información que incluye los datos de las partes de la audiencia, los resultados y los soportes del caso.

2.26. Profesional - Profesional Senior: funcionarios que hacen parte del programa de Convivencia empresarial y comunitaria que brindan apoyo logístico, técnico y profesional al conciliador en equidad.

TÉRMINOS TECNOLÓGICOS

2.27. Remoto: que está lejos o distante. “La idea de acceso remoto se emplea en el terreno de la informática para nombrar a la posibilidad de realizar ciertas tareas en una computadora (ordenador) sin estar físicamente en contacto con el equipo” (tomado de [https://definicion.de › acceso-remoto](https://definicion.de/acceso-remoto)).

2.28. Virtual: “Este término es muy usual en el ámbito de la **informática** y la tecnología para referirse a la realidad construida mediante sistemas o formatos digitales” (tomado de [https://definicion.de › virtual](https://definicion.de/virtual))

2.29. On line: “Que está disponible o se realiza a través de internet o de otra red de datos” ([https://definicion.de › online](https://definicion.de/online)).

2.30. Internet: red informática mundial que utiliza la línea telefónica para transmitir la información (tomado de <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+internet&rlz>).

2.31. Teléfono inteligente: aparato que recibe y emite comunicaciones a larga distancia y está conectado a una red telefónica (tomado de <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+internet&rlz>).

2.32. Videollamada: comunicación telefónica o realizada con otro soporte tecnológico que permite a dos o más personas a hablar y verse a través de una pantalla.
(https://www.google.com/search?rlz=1C1GCEU_esC0828C0828&sxsrf).

2.33. WhatsApp: es una aplicación gratuita que ofrece mensajería y llamadas de forma simple, segura y confiable. Está disponible en teléfonos en todas partes del mundo
(consultado en <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+whatsapp&rlz>).

2.34. Correo electrónico: sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras interconectadas a través de una red.
(consultado en <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+correo+electronico&rlz>).

2.35. Red de datos: se conoce como red de datos a la infraestructura cuyo diseño posibilita la transmisión de información a través del intercambio de datos.
(consultado en <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+red+de+datos&rlz>).

2.36. Herramientas tecnológicas: es un conjunto de programas informáticos que tiene por objetivo facilitar la realización de una tarea en un dispositivo tecnológico. Estas **herramientas** te ayudarán a obtener los resultados esperados, ahorrando tiempo y recursos.
(consultado en <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+herramientas+tecnologicas&rlz>).

2.37. Scanner: es un periférico de captura utilizado para convertir un documento de papel en una imagen digital. (consultado en <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+scanner&rlz>).

2.38. Servicio de voz y datos: Las instalaciones de **voz y datos** hacen referencia al soporte físico de un sistema de comunicaciones.
(consultado en <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+servicio+de+voz+y+datos&rlz>).

2.39. Plataforma: las plataformas digitales o plataformas virtuales son espacios en Internet que permiten la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades.
(consultado en <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+plataforma&rlz>)

2.40. Canales: son las vías de distribución de los diferentes mensajes estratégicos **que se** le envía al cliente o stakeholders para orientar su consumo.
(consultado en <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+canales+digitales&rlz>)

2.41. Computador: también denominada computador u ordenador, es una máquina digital programable que ejecuta una serie de comandos para procesar los datos de entrada, obteniendo convenientemente información que posteriormente se envía a las unidades de salida.
(consultado en <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+computador&rlz>)

2.42. Teléfono celular: es un dispositivo portátil que puede hacer o recibir llamadas a través de una portadora de radiofrecuencia, mientras el usuario se está moviendo dentro de un área de servicio telefónico.
(consultado en <https://www.google.com/search?q=definici%C3%B3n+de+telefono+celular&rlz>)

3. REQUISITOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD REMOTA

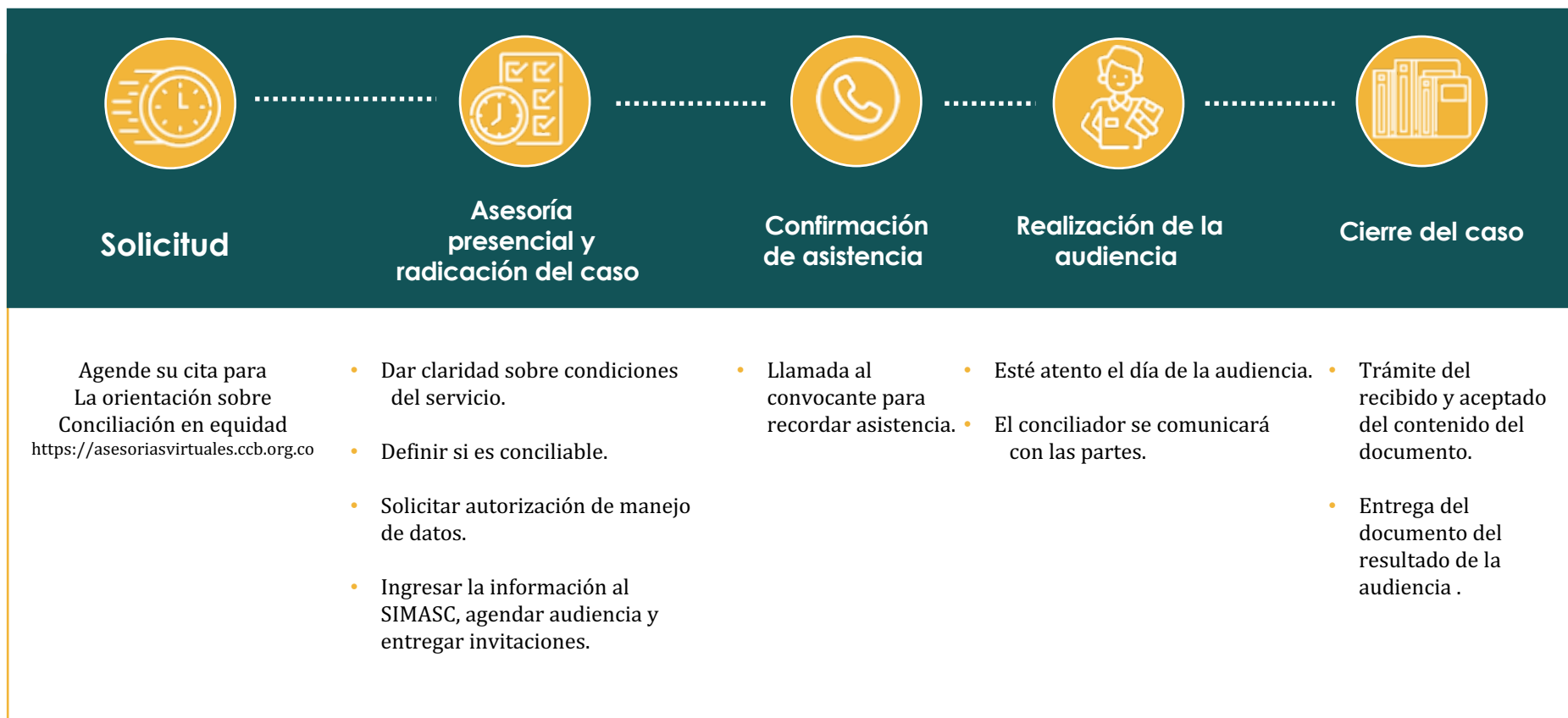
- 3.1. **Información:** establecer los criterios con los que se realiza el uso de los datos de las partes.
- 3.2. **Recurso Humano:** personal necesario para la atención a la ciudadanía, incluyendo a los conciliadores en equidad.
- 3.3. Capacidad tecnológica de voz y datos.
- 3.4. Equipos tecnológicos y de comunicación (teléfono, computador, internet, scanner).
- 3.5. **Gestión de la documentación:** establecer criterios para el manejo de los documentos que hacen parte del caso.
- 3.6. Aplicación de la normatividad vigente.

4. ACCIONES PARA LA REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

- a. **Acciones de difusión:** formas o rutas para dar a conocer el servicio.
- b. **Acciones de planificación:** planeación de actividades para la realización de las audiencias de conciliación en equidad.
- c. **Acciones de acompañamiento y refuerzo:** actividades que se desarrollan para brindar respaldo al ejercicio de la conciliación en equidad, incluyendo capacitación continuada dirigida a fortalecer las habilidades y competencias de los conciliadores en equidad, la evaluación y seguimiento al ejercicio del voluntariado de los conciliadores

5. PRESENTACIÓN DEL SERVICIO – REALIZACIÓN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN.

5.1 RUTA DEL SERVICIO



5.2 PASOS DEL SERVICIO

1.Solicitud: la petición que hace el usuario para acceder a una audiencia de conciliación, estas llegan a través de diferentes canales tales como: plataforma, teléfono y correo electrónico. La solicitud es atendida por el auxiliar de soporte, según el relato del conflicto y es el encargado de establecer si el asunto es conciliable, transigible o desistible.

2.Autorización para el manejo de datos: a través de un enlace el usuario autoriza el manejo de su información.

3.Registro de la información: consiste en digitar la información de las partes en la plataforma SIMASC.

4.Programación de la audiencia: de acuerdo con la disponibilidad de los conciliadores se agenda la audiencia a través de la plataforma SIMASC y se asigna conciliador.

5.Elaboración de invitaciones: se refiere a la emisión de las cartas de invitación con los datos de la audiencia.

6.Recordatorio de audiencia: un día antes de la audiencia de conciliación se realiza una llamada a las partes con el fin de recordar la celebración de la audiencia.

7.Realización de la audiencia: es el encuentro de las partes propiciado por la intervención del conciliador en equidad a través de la creación de un grupo en WhatsApp dentro del cual incluye las partes del caso para gestionar el conflicto.

8.Resultado de las audiencias: se refiere al documento que debe elaborar el conciliador de acuerdo a lo conversado por las partes.

9.Gestión de la aceptación y recibido del acta: dada la modalidad en la que se desarrollan las audiencias, el conciliador debe solicitar a las partes el envío de un texto (que puede ser un mensaje de texto de celular o de WhatsApp, correo electrónico o carta) en el cual manifiesten la aceptación del contenido del acta cuando se llegue a un acuerdo.

10.Envío del documento resultado a las partes: el conciliador en equidad debe enviar a las partes el documento del resultado del encuentro entre las partes, cuando se trate de un acuerdo conciliatorio o de una constancia de imposibilidad.

11.Archivo: el conciliador en equidad debe conservar el original del documento en su archivo personal y debe allegar copia de este al funcionario o persona delegada por el programa para realizar el cargue correspondiente a la plataforma SIMASC y el cierre de caso.

6. GENERALIDADES DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

6.1 BENEFICIOS DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD VIRTUAL

- a. Acceso rápido y efectivo
- b. Atención personalizada y de calidad
- c. Ahorro en tiempo y dinero
- d. Se utilizan herramientas tecnológicas y medios electrónicos de fácil acceso y bajo costo
- e. Servicio gratuito
- f. Diversidad de canales dispuestos para el acceso a la justicia

6.2 PREGUNTAS FRECUENTES:

a. ¿Cuál es la fecha límite para de solicitud de audiencia?

R/ Se brinda atención de lunes a viernes según horarios dispuestos.

a. ¿Cuál es la fecha límite para de solicitud de audiencia?

R/ Se brinda atención de lunes a viernes según horarios dispuestos

b. ¿Qué asuntos se pueden conciliar?

R/ Asuntos transigibles, desistibles y conciliables- Casos como:

- Familia: Fijación de cuotas alimentarias para menor de edad y adulto mayor; convivencia familiar
- Civil: Arrendamiento, pago de cánones adeudados, servicios públicos.
- Dinero: Pago deudas
- Querellables: Daño en bien ajeno, injuria y calumnia
- Comercial: Incumplimiento de contratos.

c. ¿Qué pasa cuando una de las partes no asiste a la audiencia de conciliación en equidad?

R/ Se puede reprogramar la audiencia de conciliación, máximo una vez.

El interesado puede solicitar la constancia de inasistencia después de 3 días hábiles después de la fecha de la primera audiencia.

d. ¿Qué pasa si una de las partes no cumple con los acuerdos?

R/ Puede iniciar un proceso judicial para que la autoridad competente según el caso le haga cumplir los acuerdos.

e. ¿Qué pasa si las partes no llegan a un acuerdo?

R/ En este caso el conciliador debe expedir la constancia de imposibilidad.

f. ¿Qué pasa si se corta o cae la videollamada?

R/El conciliador vuelve a contactar las partes.

g. ¿Qué pasa si una de las partes llega con abogado a la videollamada?

R/En este caso el conciliador tiene la facultad de decidir sobre la presencia del abogado. En caso de que el abogado omita la decisión del conciliador son las partes las que toman la decisión (si no están las partes de acuerdo se cierra como caso no conciliable por superar la instancia judicial)

h. ¿Qué pasa si una de las partes no hace llegar su aceptación del acta de conciliación en equidad virtual?

R/Se expide la constancia de imposibilidad y se le explica al usuario el porqué de dicha constancia. El conciliador elabora un informe sobre lo sucedido.

i. ¿Cuánto tiempo dura una audiencia de conciliación en equidad virtual?

R/No tiene un tiempo establecido, pero lo más prudente y sano es que no dure más de dos horas.

j. ¿Cuántas audiencias de conciliación en equidad virtual puede solicitar una persona?

R/Las que necesite. No existe un número determinado.